

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
CAPREDENA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION, SISTEMA GESTION TERRITORIAL
INFORME ETAPA 3 (AVANCE)
IMPLEMENTACIÓN PLAN DE GESTION TERRITORIAL

Encargados/as Regionales:

Agencia Regional Iquique: Sra. Beverly González
Agencia Regional Valparaíso: Sr. Luis Núñez
Agencia Regional Talcahuano: Sr. Rodrigo Hernández
Agencia Regional Valdivia: Sr. Mauricio Rodríguez
Agencia Regional Punta Arenas: Sr. Ivan Caamaño Oses

JUNIO 2009

INTRODUCCIÓN

El presente Informe tiene por objeto servir de medio de verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos para la etapa III del Sistema de Gestión Territorial, el que forma parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2009. Para ello se han definido ponderaciones por Agencia Regional año 2009.

Como antecedente se debe mencionar que CAPREDENA es un servicio descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeta a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Defensa Nacional y presupuestariamente dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Esta Institución desarrolla diferentes iniciativas de mejoramiento respecto a la satisfacción de nuestros/as usuarios/as en regiones, entre las cuales se destacan la programación anual de charlas que realizan los Agentes Regionales a las reparticiones de las Fuerzas Armadas y las visitas a zonas alejadas de las Agencias Regionales a través de la ejecución de Oficinas Móviles.

Es por ello que el plan y programa de trabajo está orientado a incorporar en la gestión institucional las características territoriales, de manera que los/as usuarios/as puedan acceder en igualdad de condiciones a los productos que entrega CAPREDENA, independiente del lugar geográfico donde se encuentren. Entre otros destacan los productos del área de Asistencia Social que aplican perspectiva territorial, en base a distintas causales, lo que nos permite profundizar el mejoramiento integral de los subproductos asociados.

Es relevante señalar que este Informe de Avance de la etapa III, **informa resultados de implementación de actividades a junio 2009.**

AGENCIA REGIONAL DE IQUIQUE

Regiones de Tarapacá, Arica y Parinacota y Antofagasta

**Etapa 3. Avances en la Implementación del Programa de Trabajo
Gestión Territorial 2009.**

OBJETIVO 6. La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web. Formula: (Suma de tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	6.25%	Cumple	6.25%
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	6.25%	Cumple	6.25%
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	6.25%	*	*

<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.</p> <p>Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>1. Elaborar programa anual de oficinas móviles</p> <p>2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido.</p> <p>3. Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA. 	<p>6.25%</p> <p>6.25%</p> <p>6.25%</p>	<p>Cumple</p> <p>*</p> <p>*</p>	<p>6.25%</p> <p>*</p> <p>*</p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p>Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia.</p> <p>2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de 	<p>6.25%</p> <p>6.25%</p>	<p>Cumple</p> <p>Cumple</p>	<p>6.25%</p> <p>6.25%</p>

			<p>periodicidad en la entrega de la información.</p> <p>3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>		<p>la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe semestral remitido a UCA 	6.25%	*	*
<p>4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA. 	6.25%	Cumple	6.25%
			<p>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS. 	6.25%	Cumple	6.25%
			<p>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</p>			6.25%	*	*
<p>5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p>	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de cursos</p>		<p>1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Licitación de cursos o talleres 	6.25%	Cumple	6.25%
			<p>2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, 	6.25%	Cumple	6.25%
			<p>3. Licitación de cursos</p>			6.25%	Cumple	6.25%

	o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		o talleres 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos		descripción del curso o taller)	6.25%	*	*
--	--	--	---	--	---------------------------------	-------	---	---

*Actividades programadas para el segundo semestre 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Complementariedad Territorial: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración Mutua entre CONACE Regional y Agencia Regional Iquique	Entregar a los participantes las herramientas necesarias para que puedan educar y orientar a su familia, vecindario y/o comunidad frente a la problemática de consumo de drogas, alcohol y estupefacientes, a fin de poder contribuir a la prevención del consumo de éstos.	Ciudad de Iquique	CONACE REGIONAL- AGENCIA REGIONAL IQUIQUE	Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada

Establecer un acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos (Número de hitos realizados/ N° de hitos programados) *100		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar diagnóstico conjunto, definiendo territorio a intervenir. 2. Suscribir acuerdo de complementariedad 3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades 4. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central. 	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo escrito formalizado por las partes. • Programa de Trabajo • Informe de evaluación remitido a UCA 	14.3%	Cumple	14.3%
Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA 	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100 Meta: 100%		<ol style="list-style-type: none"> 1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) 2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región. 	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente. • Actas de reuniones • Oficio con solicitud de aprobación del programa. 	14.3%	Cumple	14.3%
						14.3%	Cumple	14.3%
						14.3%	Cumple	14.3%
						14.3%	*	*
						14.3%	Cumple	14.3%
						14.3%	Cumple	14.3%
						14.2%	*	*

*Actividad programada para el segundo semestre 2009.

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	• Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE.	16.7%	Cumple	16.7%
			2. Definir en conjunto información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.		• Acta de reunión	16.7%	Cumple	16.7%
			3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.		• Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y	16.7%	Cumple	16.7%

					periodicidad			
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	• Diagnóstico con información de interés regional.	16.7%	*	*
			2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.		• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a la UCA.	16.7%	*	*
			3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.			16.5%	*	*
Otros objetivos institucionales	No HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

*Actividad programada para el segundo semestre

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009.

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p>Producto Estratégico. Servicios Previsionales.</p> <p>Objetivo N° 1 “Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.”,</p> <p>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as y cronograma de capacitación.</p> <p>Con respecto a esta actividad se informa que con fecha 19 de Febrero la Sra. Agente Regional, remitió a través de correo electrónico a la Jefa del Departamento de Servicios al Cliente, la definición de los responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as, las funcionarias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sra. Magdalena Figueroa Momberg. 	No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.	No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.	Agencia Regional de Iquique (AIQ) Rossy Castro Fuentes, Asistente Social

	<p>- Srta. Rossy Castro Fuentes. Posterior a ello, en el mes de abril, se definió el cronograma de capacitación para la Agencia Regional de Iquique, quedando como fechas de capacitación para mejorar la utilización del sistema RECOP los días 11 y 12 de Junio del presente año.</p> <p>Actividad N° 2: Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario/a La actividad se llevó a cabo los días 11 y 12 de Junio del año en curso. Para ello, la Jefa del Departamento de Servicios al Cliente realizó una capacitación a los/as funcionario/as de la Agencia Regional que consistió en entregar orientaciones generales con respecto al sistema RECOP y la metodología de atención al usuario.</p> <p>Actividad N° 3: Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras. Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 2: "Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Rossy Castro Fuentes, Asistente Social</p>
--	---	--	---	---

	<p>Actividad N° 1: <i>“Elaborar programa anual de oficinas móviles.”</i></p> <p>El 16 de Abril se remitió el Programa Anual de Oficinas Móviles. Esta actividad y la elaboración del Programa respectivo consistió básicamente en identificar los lugares alejados de la Agencia Regional de Iquique y que cuentan con usuarios/as o beneficiarios/as de CAPREDENA que requieren de algún tipo de asistencia de parte de la institución. Posteriormente un grupo de profesionales de la Agencia Regional viajó a esta localidad, informando sobre la fecha en que se realizará la visita u Oficina Móvil.</p> <p>Actividad N° 2: <i>“Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido”</i></p> <p>Para formalizar la realización de las Oficinas Móviles, se remitieron oficios dirigidos a los distintos Círculos y Agrupaciones de Personal en retiro de la jurisdicción de la Agencia en los cuales se realizará la actividad y a través del cual se solicita informar a los socios y petición del espacio físico para realizar Oficina Móvil: Agrupación en retiro de las FF.AA. Por otra parte se solicitó al Jefe de la División de Operaciones incorporar en las papeletas de pago de los imponentes de las II Región, la información respectiva a la realización de las Oficinas Móviles en las ciudades de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Calama y Tocopilla para los días 27 y 28 de Agosto y también los lugares de atención correspondientes.</p> <p>La preparación y organización de la actividad se realiza actualmente, conforme al procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de CAPREDENA.</p> <p>Actividad N° 3: <i>“Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora”</i></p> <p>Actividad programada para el último trimestre del presente año.</p> <p>Objetivo N° 3: “Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)”</p> <p>Actividad N° 1: <i>“Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia”</i></p> <p>El 31 de Marzo se remitió Oficio en el cual se adjuntó catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondiente a la Jurisdicción de la Agencia Regional Iquique.</p> <p>A modo general se puede señalar que existen 19 unidades de las FF.AA en la jurisdicción de la Agencia Regional, 11 pertenecientes</p>	<p>Agente Regional remitió un correo electrónico a la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales en la que destacó la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo “Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)”.</p> <p>En este contexto, la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales expuso a la Vicepresidenta Ejecutiva la dificultad presentada, señalándosele que por mandato legal las FF.AA. estaban</p>	<p>Se adoptó como nueva estrategia para subsanar las dificultades presentadas solicitar a la Casa Matriz intervención con las distintas ramas: Ejército, Fuerza Aérea y Armada de Chile de tal manera que se salvaguarde el cumplimiento del objetivo “Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)” y del PMG Gestión Territorial atendiendo el hecho de que las FF.AA. por lo establecido en su ley orgánica deben guardar secreto de los integrantes de sus filas. En este contexto se generará información a nivel general.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Agente Regional Iquique, Sra. Beverly González Cano.</p>
--	--	---	--	--

	<p>al Ejército, 2 pertenecientes a la Fuerza Aérea y 6 a la Armada de Chile.</p> <p>Actividad N° 2: <i>“Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>Para realizar esta actividad y coordinar la ejecución de la misma, se remitieron oficios a las distintas unidades de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia Regional, según el catastro definido previamente.</p> <p>Por su parte el en el mes de Mayo se recepcionaron algunas respuestas a los requerimientos realizados a las reparticiones y unidades de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia.</p> <p>Actividad N° 3: <i>“Elaborar informe semestral en base al objetivo.”</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</p> <p>Objetivo N° 4: “Evaluar el resultado del “Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009”</p>	<p>impedidas de entregar información al respecto, dado su carácter de secreta e invocando la normativa legal que rige a las Fuerzas Armadas.</p> <p>No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Rossy Castro Fuentes, Asistente Social</p>
--	---	---	---	---

	<p>Actividad N° 1: "Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior"</p> <p>En el mes de Marzo se remitió a la Unidad Coordinadora de Agencias Regionales (UCA) el Informe Comparativo de los resultados arrojados producto de la aplicación del nuevo instrumento de Evaluación Socioeconómica que incorpora ponderaciones regionales. A modo general se puede señalar que como modificación se incorporó una mejora en la variable Localización Territorial y la asignación de puntaje en uno de sus indicadores.</p> <p>Actividad N° 2: "Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento"</p> <p>En el mes de Junio se remitió a UCA oficio en el cual se adjuntó copia del Acta de Reunión entre Casa Matriz y Agencia Regional Iquique, y posteriormente se remitió informe con propuesta de mejora al instrumento de Evaluación socioeconómica. En el mismo se establecen algunas alternativas a considerar desde la perspectiva territorial, como por ejemplo asignar distintos puntajes dependiendo de las características propias de cada región.</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Actividad N° 3: <i>“Coordinar la incorporación de ajustes”.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 5: Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p>Actividad N° 1: <i>“Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación”</i> De acuerdo a los antecedentes obtenidos del diagnóstico realizado el año 2008, se identificó como localidad distante a la Agencia Regional y no considerada con anterioridad en el Programa de Capacitación, a la comuna de Calama.</p> <p>Actividad N° 2: <i>“Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada”</i> Para desarrollar esta actividad se realizaron diferentes gestiones tales como: - Se remite Oficio a través del cual adjuntan las actividades realizadas para difundir los cursos a ejecutar en la zona alejada de la Agencia Regional. - Se remitió a la División de Operaciones oficio solicitando la incorporación de la información sobre los cursos a realizar en la papeleta de pago de los/as</p>	<p>No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Rosy Castro Fuentes, Asistente Social</p>
--	--	--	---	--

	<p>pensionados/as residentes en distintas localidades de Calama.</p> <p>Actividad N° 3: <i>"Licitación de cursos o talleres."</i> El día 28 de mayo, se remitió oficio a UCA, en el cual se adjunta licitación de cursos y talleres realizados a la fecha. Por lo anterior y de acuerdo a la zona seleccionada a capacitar, se informa que se ha licitado curso de computación para la ciudad de Calama y curso de Administración de Edificios y Corretaje de Propiedades.</p> <p>Actividad N° 4: <i>"Ejecutar y evaluar los talleres o cursos".</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>			
--	---	--	--	--

<p>Complementariedad</p>	<p>Objetivo N° 1: Establecer un acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional.</p> <p>Actividad 1: <i>Elaborar diagnóstico conjunto, definiendo territorio a intervenir.</i></p> <p>Con fecha 09 de Junio, se remitió mediante Oficio el "Diagnóstico conjunto realizado con CONACE, definiendo territorio a intervenir, estableciéndose la ciudad de Iquique como tal, ya que ésta concentra la gran mayoría de los usuarios/as de la región.</p> <p>También mediante Oficio se remiten copias de las actas de reuniones realizadas entre CONACE Tarapacá y esta Agencia Regional. Dichas reuniones fueron realizadas los días 18 de marzo donde se analizaron los antecedentes necesarios para la elaboración del diagnóstico y la programación respectiva y finalmente la firma del protocolo; el día 13 de Abril, se elaboró el programa de trabajo a desarrollar el año 2009.</p> <p>Actividad 2: <i>Suscribir acuerdo de complementariedad.</i></p> <p>El día 06 de Abril se firmó el "Protocolo de Colaboración entre el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes de la Región de Tarapacá y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.</p> <p>En este Protocolo de Colaboración,</p>	<p>No se han requerido medidas de la autoridad para la implementación de los dos objetivos asociados al Programa de Complementariedad.</p>	<p>No se ha requerido establecer compromisos ya que no se han presentado dificultades.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Agente Regional Iquique, Sra. Beverly González Cano. Rossy Castro Fuentes, Asistente Social (AIQ)</p>
--------------------------	--	--	--	--

	<p>se señala que ambas instituciones coinciden en la importancia de propiciar las mejores posibilidades de desarrollo integral a las familias de la región y reconocen la necesidad de realizar programas, proyectos y acciones de prevención de consumo de drogas que promuevan el fortalecimiento de los factores protectores tanto personales, familiares, sociales y comunitarios vigentes en las familias beneficiarias del accionar de CAPREDENA.</p> <p>Actividad 3: <i>Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p> <p>El 10 de Junio, se remitió el "Programa de trabajo a desarrollar en conjunto", con CONACE.</p> <p>La ejecución de las actividades se iniciarán el día 07 de Julio del año en curso, con la implementación del programa "Prevenir en familia", en el cual participarán 15 usuarios/as. Dicho taller tiene una duración 06 horas cronológicas, divididas en sesiones de 02 horas.</p> <p>Actividad 4: Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central. Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p>			
--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA. <p>Actividad 1: Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad se realizaron gestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío del "Programa de trabajo a desarrollar en conjunto" al Sr. Intendente Regional; Sra. Gobernadora Provincial de Tarapacá, Srta. Seremi de Planificación y Coordinación y Sr. Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional en el mes de junio presente. <p>Actividad 2: Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</p> <p>Con el fin de articular el programa de complementariedad el día 12 de Junio, se remitió Oficio al Jefe de Planificación y Desarrollo de GORE, a través del cual se solicitó una reunión de trabajo.</p> <p>Actividad 3: Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</p> <p>El 12 de Junio, se remitió Oficio al Sr. Intendente Regional; Sra. Gobernadora Provincial de Tarapacá, Srta. Seremi de Planificación y</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Coordinación, en el cual se solicitó la aprobación del Programa de Trabajo en temas de complementariedad año 2009.</p>			
<p>Información</p>	<p>Objetivo 1: Oferta de información al GORE.</p> <p><i>Actividad 1: Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA.</i></p> <p>El día 18 de Marzo se remitió oficio al Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, solicitando reunión de trabajo.</p> <p>Posteriormente se recepcionó Oficio Ordinario de parte del Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, en el que se informa fecha tentativa de reunión. La cita de trabajo entre los servicios quedó programada finalmente para el día 20 de Abril 2009.</p> <p><i>Actividad 2: Definir en conjunto información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i></p> <p>El día 20 de Abril se realizó reunión entre los representantes de la Agencia Regional Iquique y los profesionales a cargo de PMG. GT. de la División de Planificación y Desarrollo Regional. En dicha reunión se establecieron los acuerdos respecto al programa de trabajo para proveer información al</p>	<p>No se han requerido medidas de la autoridad para la implementación de los dos objetivos asociados a este programa y sus actividades respectivas.</p>	<p>No se ha requerido establecer compromisos ya que no se han presentado dificultades en el desarrollo e implementación de los dos objetivos asociados a este programa de trabajo.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique. Agente Regional, Sra. Beverly González Rossy Castro Fuentes, Asistente Social (AIQ)</p>

	<p>Gobierno Regional (contenido, formato, periodicidad).</p> <p>Como resultado de la reunión de trabajo se acordó que la información necesaria de proveer al GORE se vincula a: Total de remuneraciones según beneficiarios por territorio; Remuneraciones de pensiones por grupo etéreo y localidad; cantidad de pensionados desagregados por comuna; N° de pensiones de invalidez por territorio, y N° y monto de pensiones pagadas según tipo de beneficios.</p> <p>Finalmente el 27 de Mayo se recibió Oficio Ordinario remitido por el Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, en el cual se adjuntó acta de los acuerdos alcanzados en la reunión sostenida, a fin de que sea firmada por los representantes de la Agencia y posteriormente remitida (una copia) a su División. El día 28 de Mayo se remitió al Sr. Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, a través de Oficio copia de acta debidamente firmada.</p> <p>El 08 de Junio se remitió a UCA., por medio de Oficio el "Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos del Programa de Trabajo para proveer de información a GORE".</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Actividad 3: <i>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i> El 29 de Mayo se remitió a UCA. Oficio en el que se adjunta copia del Acta de reunión de Trabajo debidamente firmada por ambas partes.</p> <p>Objetivo 2: Provisión de información</p> <p>Actividad 1: <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i> El 10 de Junio se remitió a UCA, mediante Oficio el diagnóstico realizado con el objeto de identificar la información disponible en la Agencia Regional y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE Tarapacá.</p> <p>A modo general se puede señalar que la información solicitada por el GORE se puede obtener de la INTRANET institucional (sistema en línea) y de la información que remite mensualmente la Vicepresidenta Ejecutiva de la Caja.</p> <p>Actividad 2: <i>Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i> El 10 de Junio se remitió a UCA., mediante Oficio Informe sobre la</p>			
--	--	--	--	--

	<p>gestión realizada para extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia.</p> <p><i>Actividad 3: Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>De acuerdo a la información solicitada por el GORE Tarapacá, cabe mencionar que dichos antecedentes se encuentran disponibles en los medios antes informados y por ende no es necesario gestionar con el nivel central la obtención de nueva información.</p>			
--	--	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE VALPARAÍSO

Región de Valparaíso

**Etapa 3. Avances en la Implementación del Programa de Trabajo
Gestión Territorial 2009.**

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web. Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	4.4%	*	*
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.		• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento		• Oficio o correo	4.4%	Cumple	4.4%

implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)	Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100		definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.	4.4%	*	*
3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100		1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a UCA	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	*	*

<p>4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de recursos para realización de un taller. 2. Búsqueda y determinación de la población participante del taller. 3. Confección de bases de licitación. 4. Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos. • Programa de la actividad. • Informe de resultados y propuestas. 	<p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>4.4%</p>	<p>Cumple</p> <p>*</p> <p>*</p> <p>*</p>	<p>4.4%</p> <p>*</p> <p>*</p> <p>*</p>
<p>5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto OAM (emisión electrónica)</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) 2. Ejecutar la actividad de capacitación. 3. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de capacitación. • Oficio que formaliza capacitación y difusión. • Informe de evaluación remitido a UCA. 	<p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>4%</p>	<p>Cumple</p> <p>*</p> <p>*</p>	<p>4.4%</p> <p>*</p> <p>*</p>

6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100		1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.		• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Coordinar la incorporación de ajustes.			4%	*	*
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada Formula: (N° de cursos		1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Licitación de cursos o talleres	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.		• Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona,	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Licitación de cursos			4.4%	Cumple	4.4%

	o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		o talleres 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos		descripción del curso o taller)	4%	*	*
--	--	--	---	--	---------------------------------	----	---	---

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
---	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Acuerdo de Trabajo conjunto	Necesidad de entregar información y realizar actividades dirigidas a los adultos mayores en pos de una mejor calidad de vida	Villa Alemana, Quillota y Valparaíso	SENAMA Regional, Agencia Regional de CAPREDENA Valparaíso.	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA.	N° de nuevos Clubes de Ad. Mayores conformados durante el 2009 en la región de		1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar nuevas zonas no consideradas		<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo escrito formalizado por las partes. Programa de Trabajo 	16.7%	*	*

	Valparaíso. Meta: Al menos un Club de Adulto Mayor se conforme durante el año.		<p>en el acuerdo.</p> <p>2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades</p> <p>3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</p>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación remitido a UCA 	16.7%	*	*
						16.7%	*	*
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> Intendente y/o Gabinete Regional SEREMI y/o Gabinete Sectorial Gobernador o CTA 	<p>Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100</p> <p>Meta: 100%</p>		<p>1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</p> <p>2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</p> <p>3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</p>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente. Actas de reuniones Oficio con solicitud de aprobación del programa 	16.7%	*	*
						16.7%	*	*
						16.5%	*	*

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio 2. Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma. 3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad. 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<p>Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 25.11.2008 se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen</p>	Sin Ponderación	Sin Ponderación	Sin Ponderación

					contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.			
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Remitir información de interés regional conforme los compromisos contraídos con el GORE. 2. Evaluar cumplimiento de los compromisos, en términos de información de interés regional, formato y periodicidad. 3. Gestionar con el Central, si correspondiere, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional. 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación del proceso de provisión de información remitido a UCA • Informe con requerimientos de información no disponible en la Agencia. 	33.3%	Cumple	33.3%
						33.3%	*	*
						33.4%	*	*
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

*Actividades Programadas para el segundo semestre 2009

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso.	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p>Producto Estratégico. Servicios Previsionales.</p> <p>Objetivo N° 1 "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.",</p> <p><i>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>El día 31 de marzo a través de oficio se remitió a UCA la designación de 2 responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as de la Agencia Regional, los cuales ejercen funciones en la Oficina de Informaciones OIRS: Sr. Luis Muñoz Orellana, Srta. D'Angela Peretti Vivanco</p> <p>El cronograma de capacitación fue definido por la Casa Matriz en el mes de abril, quedando como fecha de</p>	El objetivo se está ejecutando sin mayores dificultades. Actualmente se está generando informe con propuestas de mejoras y evaluación de la actividad realizada.	No se han detectado dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.	Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.

	<p>capacitación los días 12 y 13 de mayo, a cargo de la Encargada del Sistema RECOP de la Casa Matriz y la Encargada del PMG Gestión Territorial.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i> La actividad fue llevada a cabo en la Agencia Regional los días 12 y 13 de mayo en dos jornadas, entregando orientaciones generales respecto del PMG Gestión Territorial y específicamente se realizó una capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i> La actividad fue ejecutada satisfactoriamente y permitió aclarar dudas asociadas a ambos temas tratados en la capacitación. Los/as funcionarios/as encargados/as en la Agencia Regional solicitaron estudiar algunos temas asociados a las derivaciones de las consultas hacia la Casa Matriz.</p> <p>Objetivo N° 2: "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional</p>	<p>El objetivo se está ejecutando sin mayores dificultades.</p>	<p>No se han detectado dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa</p>
--	---	---	--	--

	<p>(bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p>Actividad N° 1: <i>"Elaborar programa anual de oficinas móviles."</i> El programa anual de oficinas móviles fue enviado a Casa Matriz a través de oficio en el mes de abril. En éste se establecieron los criterios para determinar las localidades a visitar, las actividades a realizar y mecanismos de difusión.</p> <p>Se debe señalar que las Oficinas Móviles en la Región de Valparaíso se realizarán en los meses de junio, julio, agosto y octubre.</p> <p>Actividad N° 2: <i>"Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido"</i> Las Oficinas Móviles fueron formalizadas a través de correos electrónicos dirigidos a los Círculos de Los Andes y San Felipe en los que se establece la ejecución de éstas en los meses de junio y julio, respectivamente. Para las Oficinas Móviles previstas en las localidades de Concón y Casablanca, actualmente se está a la espera de respuesta de INP Regional, a fin coordinar uso de Centros de Atención en dichas comunas.</p> <p>El 27 de mayo se realizó reunión del equipo designado para el cumplimiento del objetivo.</p>			<p>Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	--	--	--

	<p>Actividad N° 3: <i>“Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora”</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 3: “Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)”</p> <p>Actividad N° 1: <i>“Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia”</i> En el mes de marzo se envió oficio a las 3 reparticiones de las FF.AA. con asiento en la jurisdicción de esta Agencia Regional, obteniéndose respuesta de la Fuerza Aérea y Ejército. Posterior a ello se realizó el catastro respectivo y se remitió a Casa Matriz mediante oficio.</p> <p>Actividad N° 2: <i>“Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.”</i> Se remitió oficio a las 3 ramas de las FF.AA. con asiento en la jurisdicción de la Agencia Regional. Actualmente el Ejército ha sido la única rama que envió oficio solicitando aclaración de necesidad y</p>	<p>Dado que hubo dificultad para confeccionar Catastro, por falta de respuesta de parte de las ramas de las FF.AA con asiento en la jurisdicción de la Agencia Regional, se indicó en Informe Gestión Territorial anterior, la necesidad de contar con respaldo del nivel central para lograr la información. En este contexto la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales (UCA) expuso a la Vicepresidenta Ejecutiva la dificultad presentada, señalándosele que por mandato legal las FF.AA. estaban impedidas de entregar información dado su carácter de secreta.</p>	<p>Se recomienda no mantener el objetivo para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	--	--	--

	<p>destino de la información.</p> <p>Actividad N° 3: <i>"Elaborar informe semestral en base al objetivo."</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 4: Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.</p> <p>Actividad N° 1: <i>"Solicitud de recursos para realización de un taller"</i></p> <p>Avances: La solicitud de recursos para la realización del taller fue solicitada por medio de oficio en el mes de abril y fue dirigida a la Unidad Coordinadora de Agencias Regionales para que sea ésta quien coordine la solicitud de dineros para la ejecución de la actividad el año 2010.</p> <p>Actividad N° 2: <i>"Búsqueda y determinación de la población participante del taller"</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad N° 3: <i>"Confección de bases de licitación"</i>. Esta actividad está programada para ser ejecutada el año 2010.</p> <p>Actividad N° 4: <i>"Ejecución de la</i></p>	<p>Ante la imposibilidad actual de contar con provisión de información de parte de las reparticiones y/o Unidades de las FF.AA. con asiento en la jurisdicción de la Agencia Regional, se considera como alternativa utilizar la base de datos de información institucional de los primeros pagos para contactar a las potenciales participantes en el taller a ejecutar el año 2010.</p>	<p>En este contexto, un primer compromiso será recolectar la información disponible desde la base de datos institucional para conocer el total de mujeres potenciales participantes de la actividad. A su vez, se recomienda salvaguardar la asignación de presupuesto necesario para el cumplimiento de la actividad en el año 2010. Para ello, se solicitará a UCA informar sobre el resultado de la gestión realizada para la asignación de recursos.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	---	--	--

	<p><i>actividad y emisión de informe de resultados".</i> Esta actividad está programada para ser ejecutada el año 2010.</p> <p>Producto Estratégico: Sistema de Salud.</p> <p>Objetivo N° 5: Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto OAM (emisión electrónica)</p> <p>Actividad N° 1: <i>"Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)"</i> En el mes de mayo se definió y remitió a UCA el cronograma de capacitación a realizar en el Círculo de Quillota. Este cronograma incluyó la coordinación de actividades, fechas y responsables con el Círculo de Quillota.</p> <p>Actividad N° 2: <i>"Ejecutar la actividad de capacitación"</i> La capacitación a realizar en el Círculo de Quillota fue programada para realizar en el mes de julio</p> <p>Actividad N° 3: <i>"Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación".</i> La evaluación de la capacitación realizada en el Círculo de Quillota fue programada para realizar en el mes de agosto.</p>	<p>La ejecución de este objetivo no ha presentado mayores dificultades. No se ha requerido adoptar ninguna medida de parte de la autoridad.</p>	<p>No se han detectado dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	---	--	--

	<p>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</p> <p>Objetivo N° 6: "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p>Actividad N° 1: "Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior"</p> <p>El Informe comparativo fue elaborado por las profesionales Asistentes Sociales de la Agencia Regional y enviado a Casa Matriz a través de oficio en el mes de marzo. A través de esta evaluación se da cuenta de la aplicación del nuevo instrumento con mejoras y se entrega un análisis cuantitativo y cualitativo con propuestas de mejoras desde la perspectiva regional.</p> <p>Actividad N° 2: "Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento"</p> <p>La Jefe (S) del Departamento de Asistencia Social de la Casa Matriz concurrió a la Agencia Regional los días 10 y 11 de junio con el fin de sostener una reunión con las profesionales Asistentes Sociales,</p>	<p>El objetivo ha sido desarrollado sin dificultades.</p>	<p>No hay mayores recomendaciones para la ejecución del objetivo. No obstante lo anterior existe el compromiso de informar al Nivel Central respecto de los ajustes que la Agencia considera necesarios de incorporar al Instrumento de Evaluación Socioeconómica con perspectiva territorial.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	---	--	--

	<p>unificar algunos criterios, homologar procedimientos e introducir las propuestas de mejoras al instrumento en cuanto a la perspectiva territorial. También en el mes de junio se reunieron con las profesionales del área de la Casa Matriz con el objeto de realizar algunas modificaciones, tendientes a mejorar y actualizar el actual instrumento.</p> <p>Actividad N° 3: <i>“Coordinar la incorporación de ajustes”</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 7: Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p>Actividad N° 1: <i>“Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación”</i> Esta actividad partió el año 2008 realizando un diagnóstico a la región para determinar la localidad no considerada con anterioridad en la implementación de cursos de capacitación. En este contexto fue seleccionada la comuna de La Calera, en la provincia de Quillota, para ejecutar un curso de capacitación en el año 2009. En el mes de noviembre del 2008 se incluyó tal curso en el Plan de</p>	<p>El objetivo ha sido desarrollado sin mayores dificultades y actualmente se encuentra en proceso de evaluación.</p>	<p>No se presentan recomendaciones para superar las dificultades presentadas debido a que el objetivo ha sido desarrollado a la fecha sin problemas.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	---	--	---

	<p>Capacitación respectivo.</p> <p>Actividad N° 2: "Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada" Esta actividad se ejecutó y fue informada a UCA por medio de oficio en el mes de marzo.</p> <p>Se utilizaron distintas vías para difundir los cursos a realizar como por ejemplo: se solicitó al área de Pensiones de la Casa Matriz la incorporación de un mensaje alusivo a la ejecución de la actividad en la papeleta de pago de pensiones y retenciones judiciales del mes de marzo.</p> <p>Por otra parte se solicitó a la Unidad de Comunicaciones difundir información sobre el curso mediante la página web de CAPREDENA. También se dispuso material en el Diario Mural de la Agencia Regional y se expuso Carteles y Cartillas Informativas en Banco Estado de La Calera en la visita realizada a la institución de Asistente Social de la Agencia durante la fecha de pago de las pensiones y montepío; se instalaron afiches y se entregaron volantes a los/as usuarios/as; Finalmente también se solicitó la inclusión de un mensaje de difusión en el boletín de pago de los usuarios/as con lugar de pago en dicha zona.</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Actividad N° 3: "Licitación de cursos o talleres."</p> <p>El curso programado trató sobre Office 2000 y se licitó por medio del Departamento de Compras y Contrataciones de la Casa Matriz, Portal Mercado Público, de acuerdo a las especificaciones entregadas por las profesionales del Subdepto. de Asistencia Social de esta Agencia Regional.</p> <p>El curso fue adjudicado a la Empresa Cabrera y Anguita Ltda. PCTEL Capacitación y tuvo un costo total de \$ 1.100.00.</p> <p>Actividad N° 4: "Ejecutar y evaluar los talleres o cursos."</p> <p>La etapa de ejecución del curso denominado "Office 2000" fue cumplida exitosamente, desarrollándose en la localidad de La Calera, de acuerdo a programación, entre los días 05 de mayo y el 09 de junio del 2009. Participaron en el mismo 10 personas, 6 hombres y 4 mujeres.</p> <p>La evaluación del mismo está en proceso de ejecución.</p>			
Complementariedad	<p>Objetivo 1: Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA.</p> <p>Actividad 1: Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar nuevas zonas no</p>	El cumplimiento del objetivo de complementariedad ha presentado dificultades en lo que respecta a la obtención de respuesta formal de parte de SENAMA. Actualmente se están haciendo nuevas gestiones con	Como recomendación para superar las dificultades presentadas el año 2009 se propone buscar una nueva instancia con quien trabajar en complementariedad el año 2010. No obstante, el semestre presente la Agencia Regional agotará las	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</p> <p>Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto.</p>

	<p><i>consideradas en el acuerdo.</i> El cumplimiento de este objetivo se ha visto dificultado por el nulo nivel de respuesta demostrado hasta la fecha por parte del SENAMA. La Oficina Regional cuenta sólo con el Director Regional y un funcionario, lo cual resulta insuficiente para cubrir demanda y cumplir con las formalidades requeridas. No obstante lo anterior, la Agencia Regional continúa realizando gestiones para cumplir con la actividad programada</p> <p>Actividad 2: <i>Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: <i>Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA <p>Actividad 1: <i>Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>	<p>el objeto de obtener respuesta de parte del servicio con quien se trabaja en complementariedad.</p> <p>En la visita realizada a la Agencia de la Encargada del PMG GT a nivel nacional se expuso la necesidad de contar con apoyo desde el nivel central para generar contacto con las entidades superiores de la región, ello debido a que hasta la fecha no se ha logrado respuesta a las gestiones realizadas.</p> <p>Producto de lo anterior, se expuso a la Sectorialista de</p>	<p>instancias para obtener los resultados comprometidos. Para ello estudia nuevas alternativas para abordar la problemática presentada y que guarda relación con la insuficiencia de personal por parte de SENAMA.</p> <p>En este contexto, una recomendación importante es contar con la asignación de una persona que sirva de enlace entre las entidades superiores de la región y la Agencia.</p>	<p>Asistencia Social.</p> <p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	--	---	---

	<p>Actividad 2: <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: <i>Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>	SUBDERE sobre el particular y ésta proporcionó apoyo para que la Agencia Regional pudiese generar contacto con el Jefe de Gabinete del Intendente de Valparaíso.		
Información	<p>Objetivo 1: Oferta de información al GORE</p> <p>Actividad 1: <i>Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio.</i> Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Así pues, con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p> <p>Actividad 2: <i>Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i> Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional,</p>	El objetivo ha sido ejecutado sin mayores dificultades. Actualmente se espera la retroalimentación por parte del Gobierno Regional respecto de la información enviada y si hay conformidad o necesidad de realizar ajustes a la misma. No se ha requerido medida de la autoridad.	No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones.	Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.

	<p>firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p> <p>Actividad 3: <i>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i> Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p> <p>Objetivo 2: Provisión de información</p> <p>Actividad 1: <i>Remitir información de interés regional conforme los compromisos contraídos con el GORE.</i> La provisión de información comprometida por esta Agencia Regional fue enviada al GORE a través de correo electrónico, según lo establecido, con fecha 17 de abril. En el Protocolo firmado con anterioridad se acordó enviar los siguientes informes: Listado de especialidades y prestaciones CAPRESALUD, formato Word, Informe Resumen Proceso de Pago de Pensiones marzo 2009 por ciudad de pago, sistema de salud y cargas</p>	<p>El objetivo ha sido ejecutado sin mayores dificultades. Actualmente se espera la retroalimentación por parte del Gobierno Regional respecto de la información enviada y si hay conformidad o necesidad de realizar ajustes a la misma. No se ha requerido adoptar medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	--	---	--

	<p>familiares y Estadística de Pensionados por tramo de edad, sexo y región.</p> <p>Actividad 2: <i>Evaluar cumplimiento de los compromisos, en términos de información de interés regional, formato y periodicidad.</i></p> <p>A la fecha, no ha habido retroalimentación por parte del GORE de Valparaíso de la información enviada, para reevaluar contenido, formato y/o periodicidad, y no ha remitido la información comprometida.</p> <p>Actividad 3: <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>Esta actividad se efectuará sólo si el GORE de Valparaíso realiza petición extraordinaria de información, ya que de acuerdo a lo comprometido en el Protocolo firmado, los antecedentes comprometidos son obtenidos sin mayor dificultad en la Agencia Regional.</p>			
--	--	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE TALCAHUANO

Región del Biobío

Etapa 3. Avances en la Implementación del Programa de Trabajo
Gestión Territorial 2009.

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web. Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	4.4%	*	*
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil. Formula:		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.		• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento		• Oficio o correo	4.4%	Cumple	4.4%

con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)	(N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100		3. Definido. Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.	4.4%	*	*
3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100		1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	• Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a UCA	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	*	*

4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de hitos realizados}}{\text{n}^\circ \text{ de hitos programados}}\right) * 100$		<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos para realización de un taller. Búsqueda y determinación de la población participante del taller. Confección de bases de licitación. Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados. 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos. Programa de la actividad. Informe de resultados y propuestas. 	4.4% 4.4% 4.4% 4.4%	Cumple Cumple * *	4.4% 4.4% * *
5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Porcentaje de actividades cumplidas Formula: $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas}}{\text{n}^\circ \text{ de actividades programadas}}\right) * 100$		<ol style="list-style-type: none"> Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) Ejecutar la actividad de capacitación. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación. 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de capacitación. Oficio que formaliza capacitación y difusión. Informe de evaluación remitido a UCA. 	4.4% 4.4% 4%	Cumple * *	4.4% * *
6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: $\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de hitos realizados}}{\text{n}^\circ \text{ de hitos programados}}\right) * 100$		<ol style="list-style-type: none"> Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, 	4.4%	Cumple	4.4%

modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	hitos programados) *100		<p>anterior.</p> <p>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p> <p>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</p>		<p>remitido a UCA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS. 	4.4%	Cumple	4.4%
						4%	*	*
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100</p>		<p>1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.</p> <p>2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.</p> <p>3. Licitación de cursos o talleres.</p> <p>4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.</p>	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación de cursos o talleres • Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller) 	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	*	*
						4%	*	*

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Mesa de Trabajo SENAMA	Carencia de actividades y capacitación suficiente para los adultos mayores de la región.	VIII Región San Pedro de La Paz y Lota	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.	Porcentaje de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura (N° de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de Zonas de la jurisdicción)*100 Meta: 5%		1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar zonas no consideradas en el acuerdo	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo escrito formalizado por las partes. • Programa de Trabajo • Informe de evaluación remitido al DSC 	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%	Cumple	14.3%
			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%	*	*
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de		1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-	AGENCIA REGIONAL	• Oficio con programa conjunto remitido a UCA.	14.3%	Cumple	14.3%

<p>las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA 	<p>hitos programados)*100</p> <p>Meta: 100%</p>		<p>CAPREDENA REGIONAL al nivel central.</p> <p>2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV- GT)</p> <p>3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</p> <p>4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</p>	<p>TALCAHUANO (ATA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficios con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente • Actas de reuniones • Oficios con solicitud de aprobación del programa. 	<p>14.3%</p>	<p>*</p>	<p>*</p>
						<p>14.3%</p>	<p>*</p>	<p>*</p>
						<p>14.2%</p>	<p>*</p>	<p>*</p>

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> Coordinar reunión de trabajo a fin de actualizar la información conforme las necesidades del GORE. Definir nueva información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad. 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 19.11.2008 se recibió correo electrónico del GORE dando conformidad a la provisión de información de Interés Regional.	Sin Ponderación	Sin Ponderación	Sin Ponderación
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al		<ol style="list-style-type: none"> Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico con información de interés regional. Informe de la gestión realizada 	33.3%	Cumple	33.3%

	GORE.		<p>disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</p> <p>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</p> <p>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</p>	(ATA)	para cumplir con el objetivo, remitido a UCA.	33.3%	*	*
						33.4%	*	*
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009.

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p>Producto Estratégico. Servicios Previsionales.</p> <p>Objetivo N° 1 “Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.”,</p> <p><i>Actividad N° 1 Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En correo electrónico remitido el 19 de febrero, de parte de Sra. Agente Subrogante de Talcahuano se informó respecto de las dos personas responsables de dar respuesta a los/as usuarias/as de la Agencia. Las funcionarias definidas son:</p> <p>1. María Carolina Canales Green, funcionaria Titular, Secretaria del Sr. Agente, Encargada del RECOP ATA.</p>	Se establecieron algunas medidas de la autoridad que permitieran el desarrollo del plan de trabajo dentro de las cuales se encuentra la capacitación a las personas encargadas de dar respuesta a través del sitio Web, buzón de sugerencias y reclamos.	No se detectaron dificultades, sin embargo se estima necesario continuar con el control de este indicador de manera de hacer más eficiente la entrega de la información, ya que contribuye al cumplimiento de la misión institucional, mejorando el acceso, calidad y oportunidad de la información.	Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Sra. María Canales Green, Encargada del RECOP.

	<p>2. Paulina Rodas Cid, funcionaria suplente, Administrativa Sub departamento Salud ATA.</p> <p>El cronograma de capacitación respectivo fue definido por la Casa Matriz de CAPREDENA en el mes de abril, quedando como fecha de capacitación para la Agencia los días 18 y 19 de mayo de 2009.</p> <p><i>Actividad N° 2: Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i></p> <p>La actividad fue llevada a cabo en la Agencia Regional los días 18 y 19 de mayo de 2009 en dos jornadas de trabajo que entregaron orientaciones generales respecto del PMG GT y capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p><i>Actividad N° 3: Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i></p> <p>Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 2: "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i></p>	<p>No se detectan dificultades en la ejecución del objetivo.</p>	<p>Se recomienda mantener para el año 2010 el objetivo. Ello por la oportunidad en la entrega de información a los/as beneficiarios/as que residen en localidades donde no hay presencia institucional.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegría, Encargado de Planificación y Control de Gestión ATA.</p>
--	---	--	---	--

	<p>En abril se elaboró calendario definitivo de Oficinas Móviles a realizar en la región durante el año, el cual fue enviado a UCA por medio de oficio. En éste se establecieron oficinas distribuidas en las 4 Provincias de la VIII Región y a ejecutarse en las comunas de: San Carlos, Cañete, Cabrero, Yumbel, Lota y Coelemu</p> <p>Actividad N° 2: Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido. Para ejecutar esta actividad se remitió a UCA copia de Oficios y e-mail de coordinación de parte de la Agencia Regional con las Instituciones que servirán de sede para la ejecución de las Oficinas Móviles. En el mes de mayo se inició la ejecución del programa de oficinas Móviles en la Comuna de San Carlos, integrada por cinco funcionarios de la Agencia Talcahuano y a cargo el Sr. Agente VIII Región.</p> <p>Actividad N° 3: Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 3: "Identificar al</p>	<p>La ejecución del objetivo ha sido</p>	<p>Aún cuando se ha podido identificar</p>	<p>Agencia Regional</p>
--	--	--	--	-------------------------

	<p>personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)”</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i></p> <p>Durante el mes de marzo se elaboró informe con catastro de las Unidades de las FF.AA. con asentamiento en la VIII Región: Armada de Chile, Segunda Zona Naval, Ejército de Chile, Tercera División de ejército, Aeronáutica Civil, Aeródromo Bernardo O’Higgins de Chillán, Aeropuerto Carriel Sur de Concepción y Aeródromo María Dolores de Los Ángeles.</p> <p>Actividad N° 2: <i>“Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>En el mes de abril y con el fin de gestionar y coordinar el formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información, se despacharon oficios a las reparticiones de las FF.AA., anteriormente catastradas solicitándoles lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Total de Funcionarios/as en servicio Activo de la jurisdicción. 2. Cargos 	<p>difícil debido a la naturaleza de la información solicitada. Las ramas de las Fuerzas Armadas consideran confidencial la misma. Sin embargo, se expuso sobre el particular al nivel central.</p>	<p>las reparticiones de las FF.AA. con asentamiento en la VIII Región, la información que es solicitada no ha sido entregada por la Armada ni el Ejército por ser considerada confidencial. Se recomienda no mantenerlo para el año 2010.</p>	<p>de Talcahuano (ATA) Pamela Villaseñor Carrasco, Encargada Subdepartamento Pensiones ATA.</p>
--	---	---	---	---

	<p>3. Genero (masculino-femenino). A la fecha se han recibido las respuestas de parte del Comandante en Jefe de la III División de Ejército, indicando imposibilidad en la entrega de información y correo electrónico de la Encargada de Personal Aeródromo carriel Sur, indicando dotación de personal civil imponente de CAPREDENA.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Elaborar informe semestral en base al objetivo.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 4: Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.</p> <p>Actividad N° 1: <i>Solicitud de recursos para realización de un taller.</i> En el mes de abril se despachó oficio a la División Administración y Finanzas de la Casa Matriz, solicitando recursos para la realización de un taller con las futuras beneficiarias de la región pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. Adicionalmente se incluyó solicitud de recursos en proyecto de presupuesto 2010.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Búsqueda y determinación de la población participante del taller</i></p>	<p>No se han presentado mayores dificultades en la ejecución del objetivo a la fecha. El presupuesto solicitado para la implementación del taller el año 2010 fue considerado y actualmente se está realizando el proceso de búsqueda de la población asistente a la jornada.</p>	<p>No se han detectado dificultades en la ejecución del objetivo. No hay recomendaciones.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Pamela Villaseñor Carrasco, Encargada Subdepartamento Pensiones.</p>
--	---	---	---	---

	<p>Actividad programada a ejecutar el último trimestre del año 2009.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Confección de bases de licitación.</i> Actividad programada a ejecutar durante el año 2010</p> <p>Actividad N° 4: <i>Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultado.</i> Actividad programada a ejecutar durante el año 2010</p> <p>Producto Estratégico: Sistema de Salud.</p> <p>Objetivo N° 5: Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</i> En el mes de mayo se elaboró cronograma de Capacitación dirigido a capacitar a 6 encargados de los Círculos con acceso a Internet de la región:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Legión de Pensionados y Montepiadas de las FF.AA. de Concepción. 2. Sociedad de Personal de las FF.AA. ® "Héroes de la Concepción" 3. Círculo de Marineros "El 	<p>No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo.</p>	<p>No se han detectaron dificultades. Aún cuando el objetivo se ha logrado parcialmente a la fecha, se recomienda no mantenerlo para el año 2010, por los costos asociados que involucra para las Agrupaciones o Círculos de la zona. (Conectividad a Internet, insumos computacionales, papel etc.)</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Gaby Navarro Maldonado, jefa Salud.</p>
--	---	--	--	---

	<p>Chinchorro" de Chillán Actividad N° 2: <i>Ejecutar la actividad de capacitación</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</p> <p>Objetivo N° 6: "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior</i> En el mes de marzo se elaboró informe comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. De dicho informe se desprendió que a través de las mejoras introducidas al Instrumento de Evaluación Socioeconómica, se hizo posible aminorar en gran medida la subjetividad en la evaluación y uniformar las variables a considerar para detectar la vulnerabilidad del solicitante de un</p>	<p>Se han llevado a cabo las actividades de la manera prevista en el Programa de Trabajo, producto de ello no ha sido necesario implementar medidas para superar dificultades.</p>	<p>No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones al objetivo, sin embargo se espera evaluar los resultados en el año 2009, con el fin de otorgar objetivamente los beneficios dependiendo de las variables regionales.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) María Carolina Pérez Retamal, Jefa área Asistencia Social.</p>
--	--	--	--	---

	<p>beneficio. Actividad N° 2: Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento. Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad N° 3: Coordinar la incorporación de ajustes Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 7: Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p>Actividad N° 1: Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación En el mes agosto de 2008, se elaboró informe para "Determinar la oferta para potenciales cursos en las zonas con carencia". En dicho informe se detectó que una de las zonas con más carencia de cursos o talleres, corresponde a la Comuna de Tomé. Así en el Programa de cursos de capacitación para el año 2009, se incorporaron talleres a impartir en la comuna. Los talleres se asocian a las siguientes temáticas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auto cuidado y Alimentación en la tercera edad. (8 cupos) 2. Actividad física para la tercera edad. (8 cupos) 	<p>El objetivo se ha desarrollado conforme lo planificado. La autoridad no ha debido intervenir mediante la implementación de medidas complementarias ya que no se han presentado mayores dificultades en el proceso.</p>	<p>No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones al objetivo, sin embargo se espera evaluar los resultados en el año 2009, con el fin de entregar los productos de manera más equitativa en las localidades no consideradas y con carencia de Información.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) María Carolina Pérez Retamal, Jefa área Asistencia Social.</p>
--	---	---	--	---

	<p>Actividad N° 2: Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada. En el mes de marzo se despachó oficio al Presidente del Círculo Naval "Ignacio Serrano" de Tomé, informando los talleres a ejecutar en la Comuna, lo anterior con el objeto de difundir entre sus asociados la actividad y adjuntando formularios de postulación para los cursos. También en la misma fecha se despachó correo electrónico al Director de radio Aguamarina FM. de Tomé, para difundir dos cursos de desarrollo personal en temáticas de la tercera edad. Lo anterior dirigido a los/as beneficiarias de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional con domicilio en la Comuna de Tomé.</p> <p>Finalmente se remitió correo electrónico al jefe de la Unidad Gobierno Electrónico de CAPREDENA solicitando la difusión de los Cursos en la página Web institucional. Además se solicitó a la Unidad de Comunicaciones de CAPREDENA la preparación del extracto para publicar en la Web institucional los Talleres en la Comuna de Tomé.</p> <p>Actividad N° 3: Licitación de cursos o talleres. Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad N° 4: Ejecutar y evaluar los talleres o cursos</p>			
--	---	--	--	--

Complementariedad	<p>Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 1: Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.</p> <p><i>Actividad 1: Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar zonas no consideradas en el acuerdo.</i></p> <p>En el mes de abril se efectuó reunión Ínter servicio, en donde se acordó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se analizó el Programa de trabajo 2008, con sus logros y Brechas. 2. Se hizo un análisis de los productos entregados el año 2008 y se evaluó continuar con las actividades de capacitación para el 2009. 3. SENAMA se comprometió a evaluar la entrega de capacitación a adultos Mayores beneficiarios de CAPREDENA, en temas diversos y por definir. 4. Se identificaron las comunas con deficiencia en la entrega de información para ser intervenidas con capacitación, a saber: San Pedro de la Paz, Lota Los Ángeles, Chillán. 5. Agencia Regional de Talcahuano se comprometió a elaborar la actualización del Diagnóstico para definir el programa de trabajo 2009 y posteriormente a 	El objetivo se ha desarrollado satisfactoriamente, no existiendo necesidad de implementar medidas que apoyen la ejecución del mismo.	A pesar de no existir problemas en la implementación, acuerdos de trabajo conjunto y ejecución del plan de complementariedad, se analiza la posibilidad de un nuevo acuerdo con otro Organismo del Estado.	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegría, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
-------------------	---	--	--	---

	<p>presentarlo a SENAMA para su evaluación.</p> <p>Por su parte el 28 de abril de 2009, se firmó por parte del Coordinador Regional del Bio Bio del SENAMA y el Agente VIII Región de CAPREDENA la "Actualización de Diagnóstico de Complementariedad Territorial", en donde ambas instituciones acordaron lo siguiente :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con el trabajo de complementariedad para el año 2009. 2. Se parte de la base de la existencia del Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 30 de julio de 2008. 3. Los destinatarios serán los adultos mayores de la VIII Región, beneficiarios de CAPREDENA y del SENAMA. 4. El área de desarrollo de la actividad será la Capacitación. 5. El espacio geográfico a considerar para impartir capacitación, serán las Comunas de San Pedro de la Paz, Lota, Los Ángeles y Chillán. 6. Los representantes de ambos servicios analizan los inconvenientes con la coordinación producida el 2008 y la colaboración que debe existir para llevar a cabo el programa. 7. Se elaborará el Programa de Trabajo 2009. <p><i>Actividad 2: Definir programa de</i></p>			
--	---	--	--	--

	<p><i>trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p> <p>En el mes de mayo, se firmó entre el Coordinador Regional de Biobío del SENAMA y el Agente VIII Región de CAPREDENA Talcahuano, Programa de Trabajo para el año 2009, que entre otros temas contiene el calendario actividades de capacitación, según detalle :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller "Equidad de Género" a realizarse en la Comuna de Los Ángeles, dirigido a beneficiarios del SENAMA, dictado por funcionarios de CAPREDENA. 2. Taller Comunicación efectiva "Lo que Quiero Decir" a realizarse en la Comuna de Chillán, dirigido a beneficiarios de CAPREDENA Dictado por funcionarios del SENAMA. 3. Taller Formulación de Proyectos Sociales a realizarse en la Comuna de San Pedro de la Paz, dirigido a beneficiarios del SENAMA. Dictado por funcionarios de CAPREDENA. 4. Taller "Rompiendo Mitos" a realizarse en la Comuna de Lota y dirigido a beneficiarios de CAPREDENA. Dictado por funcionarios del SENAMA. 5. Charla "Autocuidado del Adulto Mayor" a realizarse en la Comuna de San Pedro de la Paz, dirigido a beneficiarios del SENAMA. Dictado por funcionarios de CAPREDENA. 			
--	---	--	--	--

	<p>6. Charla "Ley del Consumidor" a realizarse en la Comuna de Chillán, dirigido a beneficiarios de CAPREDENA. Dictado por funcionarios del SENAMA.</p> <p>Actividad 3: <i>Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA <p>Actividad 1: <i>Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel central.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 2: <i>Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV- GT)</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 4: <i>Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades</i></p>	<p>El objetivo se ha desarrollado satisfactoriamente, no existiendo necesidad de implementar medidas que apoyen la ejecución del mismo.</p>	<p>No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones al objetivo</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegria, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
--	--	---	--	--

	<p><i>superiores de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>			
<p>Información</p>	<p>Objetivo 1: Oferta de información al GORE</p> <p><i>Actividad 1: Coordinar reunión de trabajo a fin de actualizar la información conforme las necesidades del GORE.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p><i>Actividad 2: Definir nueva información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p><i>Actividad 3: Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Provisión de información</p> <p><i>Actividad 1: Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p><i>Actividad 2: Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>	<p>El cumplimiento del objetivo se ha visto dificultado por la complejidad presentada para generar contacto con el Gobierno Regional de la Región del Biobío. Producto de ello se solicitó al nivel central realizar gestiones con SUBDERE para conocer y posteriormente comunicarse con el encargado de Gestión Territorial del GORE en cuestión con el fin de coordinar las acciones pertinentes y llevar a cabo las actividades programadas.</p>	<p>En el contexto de cumplir con este objetivo se recomienda generar lazos de coordinación previos con los Encargados Regionales de Gestión Territorial en el Gobierno Regional.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Rodrigo Hernández Careaga, Agente VIII Región.</p> <p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegría, Encargado Planificación y Control de Gestión ATA.</p>

	<p>Actividad 3: Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional. Actividad en proceso de ejecución.</p>			
--	--	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE VALDIVIA

Regiones de la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos

**Etapa 3. Avances en la Implementación del Programa de Trabajo
Gestión Territorial 2009.**

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web. Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	5%	Cumple	5%
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	5%	Cumple	5%
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	5%	*	*
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción,	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.		• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA	5%	Cumple	5%
			2. Formalizar y organizar oficinas			5%	Cumple	5%

<p>respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA. 	<p>5%</p>	<p>*</p>	<p>*</p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a UCA 	<p>5% 5% 5%</p>	<p>Cumple Cumple *</p>	<p>5% 5% *</p>

			semestral en base al objetivo.					
4. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Porcentaje de actividades cumplidas (n° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100 Meta: 100%		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) 2. Ejecutar la actividad de capacitación. 3. Aplicar encuesta de satisfacción respecto de la capacitación recibida. 4. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación. 	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de capacitación. • Oficio que formaliza capacitación y difusión. • Informe de evaluación remitido a UCA. 	5%	Cumple	5%
						5%	*	*
						5%	*	*
						5%		
5. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. 2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento. 3. Coordinar la incorporación de 	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS. 	5%	Cumple	5%
						5%	*	*
						5%	*	*

			ajustes.					
6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada Formula: (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	• Licitación de cursos o talleres	5%	Cumple	5%
			2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.		• Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)	5%	Cumple	5%
			3. Licitación de cursos o talleres.			5%	*	*
			4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.			5%		

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Protocolo de colaboración SENAMA regional y Agencia CAPREDENA Valdivia	Necesidad de fomentar las actividades de asociatividad entre los adultos mayores de la región.	Región de los Ríos	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador (9)	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1 Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Valdivia.	Porcentaje de zonas consideradas para ampliar cobertura Fórmula: (N° de zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de zonas de la jurisdicción)*100		1. Establecer un diagnóstico común con el SENAMA, incorporando a las otras regiones de la jurisdicción.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo escrito formalizado por las partes. • Programa de Trabajo Conjunto • Informe de evaluación remitido a UCA 	14.3%	Cumple	14,3%
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%	*	*
			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%	*	*
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la	Porcentaje de hitos cumplidos Fórmula: (N° hitos realizados /n°		1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio con programa conjunto remitido a UCA. • Oficio con 	14.3%	*	*

región: <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA 	programados)*100		central. 2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región (conforme indicadores etapa IV) 3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con las entidades de la región. 4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	(AVL)	programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Oficio con solicitud de aprobación del programa. 	14.3%	*	*
						14.3%	*	*
						14.2%	*	*

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		1. Coordinar reunión de trabajo con el GORE Regional a fin explicar Misión, funciones y naturaleza del servicio.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	• Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE.	16.7%	Cumple	16,7%
			2. Definir en conjunto con el GORE formato, contenido y periodicidad de la información e interés regional que requiere de la Agencia.		• Actas de reuniones realizadas con el GORE.	16.7%	Cumple	16,7%
			3. Solicitar aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información.		• Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)	16.7%	*	*

Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el Gore.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico con información de interés regional. • Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido A UCA. 	16.7%	*	*
			2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.			16.7%	*	*
			3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.			16.5%	*	*
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	
--	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p>Producto Estratégico: Servicios Previsionales.</p> <p>Objetivo N° 1 "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.",</p> <p><i>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En el mes de abril, se definieron los/as funcionarios/as responsables de dar respuesta a las consultas realizadas por los usuarios/as del Buzón de Sugerencia y Reclamos Virtual (sitio web). El número de responsables asignados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Denisse Asenjo Del Valle -Miriam Barrientos -Alejandra Ferrada (Oficina Puerto Montt) 	<p>Para salvaguardar el cumplimiento de los objetivos trazados en el Programa de Trabajo, se informó a la casa matriz la nómina de funcionarios/as encargadas de dar respuesta a las consultas realizadas por nuestros usuarios a través del sitio web, buzón de sugerencias y reclamos, de manera de coordinar su capacitación. En esta Agencia Regional, se estableció que todos/as los/as funcionarios/as que reciben consulta a través de este medio, sean capacitadas/os para otorgar respuestas más eficientes y oportunas.</p>	<p>No se sugieren recomendaciones para superar las dificultades, pero se hace necesario dar cumplimiento al indicador para mejorar la entrega de la información al usuario/a.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Denisse Asenjo Del Valle. Encargada de OIRS y RECOP.</p>

	<p>Por su parte el cronograma de capacitación respectivo fue definido por la Casa Matriz en el mismo mes, quedando como fecha de capacitación los días 25 y 26 de mayo de 2009.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i> Se dio cumplimiento a esta actividad, de acuerdo a la fecha previamente establecida en cronograma de capacitación los días 25 y 26 de mayo de 2009. En estas dos jornadas de trabajo, se entregaron orientaciones generales respecto del PMG Gestión Territorial y específicamente se realizó una capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 2: "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i></p>	<p>Para salvaguardar el cumplimiento de los objetivos trazados en el Programa de Trabajo que se refiere a la realización de las Oficinas Móviles, esta Agencia Regional ha desarrollado acuciosamente el programa elaborado para dar cumplimiento a las actividades comprometidas.</p>	<p>No se detectan dificultades y debido a la extensión territorial de la jurisdicción de la Agencia Regional (IX, X y XIV Regiones), es imprescindible mantener este objetivo para el año 2010, ya que permite a nuestra institución marcar presencia en localidades apartadas de nuestras oficinas.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
--	---	--	--	---

	<p>En el mes de abril del presente año se efectuó una reunión de trabajo con los/as funcionarios/as encargados/as de la implementación de Oficinas Móviles de la Agencia Regional de Valdivia, con el propósito de elaborar el programa anual de realización de las mismas y que fue enviado por oficio a Casa Matriz informando sobre el particular. En él se definen las localidades que éstas abarcarán, así como las fechas y funcionarios/as que se trasladarán a tales localidades.</p> <p>Actividad N° 2: Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido</p> <p>En el mes de abril, se enviaron oficios a las Agrupaciones del Personal en Retiro, en el que se les informó sobre la realización de las Oficinas Móviles en las localidades donde están asentados. Además, se realizaron coordinaciones con el INP de la Región de la Araucanía y las Municipalidades de Vilcún y Quellón para solicitar la facilitación de sus dependencias para realizar las Oficinas Móviles, obteniéndose por parte de estas instituciones muy buena colaboración, permitiendo con ello llevar a cabo con éxito todas las actividades programadas. También se realizó difusión de las Oficinas Móviles a través de los Diarios Regionales y se contó con la gran colaboración de emisoras radiales de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>las localidades visitadas.</p> <p><i>Actividad N° 3: Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 3: "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i> En el mes de abril se realizó un catastro de las unidades o reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia Regional y que fue enviado a la UCA por oficio. En dicho catastro, se identificaron ocho unidades pertenecientes al Ejército, tres unidades a la Armada de Chile y una a la Fuerza Aérea.</p> <p><i>Actividad N° 2: Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i> En el mes de abril del 2009, se enviaron oficios a las distintas unidades o reparticiones de las</p>	<p>La mayor dificultad presentada radica en la obtención de la información por parte de las Unidades de las Fuerzas Armadas asentadas en la jurisdicción de la Agencia, ello debido al carácter de reservada de la información que se solicita.</p>	<p>Se debe cambiar estrategia para generar información de este objetivo atendida la dificultad para recabar información, atendido que las FF.AA. por lo establecido en su ley orgánica deben guardar secreto de los integrantes de sus filas. Solo se podría generar información a nivel Macro.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
--	--	---	---	---

	<p>FF.AA., a través de los cuales se les solicitó información que permita identificar al personal de sus unidades, Oficiales, Cuadro Permanente y Empleados Civiles, relacionada con número total y desagregada por sexo y cargo.</p> <p>A esta fecha se ha recepcionado respuesta de la Jefatura de Estado Mayor General de la Armada con información solicitada. Sin embargo, también se recibió respuesta del Ejército, informando que dicha solicitud se debe solicitar directamente a la jefatura del Estado Mayor General del Ejército.</p> <p><i>Actividad N° 3: Elaborar informe semestral en base al objetivo.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Producto Estratégico: Sistema de Salud.</p> <p>Objetivo N° 4: Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</i> En el mes de mayo se elaboró un programa de capacitación para incorporar a una Agrupación de Personal en Retiro de la ciudad de</p>	<p>Se han llevado a cabo las actividades de la manera prevista en el Programa de Trabajo, producto de ello no ha sido necesario implementar medidas para superar dificultades.</p>	<p>No se visualizan dificultades para dar cumplimiento a la totalidad de las actividades programadas. Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda no continuar con este objetivo el año 2010, debido a que son escasas las Agrupaciones que poseen los medios tecnológicos que les permita contar con esta aplicación.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Marlene Bravo Marcos, Encargada Área de Salud Agencia Regional Valdivia.</p>
--	--	--	--	--

	<p>Lautaro en la emisión de Órdenes de Atención Médica en forma electrónica.</p> <p>Esta actividad fue informada a la UCA por oficio y actualmente la Agencia está a la espera de la respuesta del Círculo, para continuar con las actividades restantes.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Ejecutar la actividad de capacitación</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</p> <p>Objetivo N° 5: "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior</i> En el mes de marzo se elaboró el informe comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el</p>	<p>Las dificultades que se generan en el cumplimiento de este objetivo, dicen relación con la imposibilidad de que todas las profesionales del área de asistencia social puedan en conjunto analizar y discutir las mejoras a dicho instrumento.</p>	<p>Una recomendación en este sentido es proponer al área de Asistencia Social programar una reunión de trabajo a nivel nacional para aunar criterios e incorporar los ajustes al Instrumento de Evaluación Socioeconómica.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Irene Mella Villegas e Ingrid Fernández Risco, Asistentes Sociales de la Agencia Regional Valdivia.</p>
--	---	--	--	---

	<p>anterior. Este informe fue enviado al Departamento de Asistencia Social y a la UCA.</p> <p>Actividad N° 2: Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p> <p>Los días 02 y 03 de junio se realizó reunión de trabajo entre las profesionales Asistentes Sociales de la Agencia Regional y la Jefa del Departamento de Asistencia Social de la Casa Matriz. En dicha reunión de trabajo se analizó el instrumento de evaluación y se acordaron el realizar cambios, quedando establecidos tales en un acta de trabajo. El compromiso es que sean incorporados en los ajustes, una vez que se realice el análisis entre todas las Agencias Regionales y la Casa Matriz.</p> <p>Actividad N° 3: Coordinar la incorporación de ajustes Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 6: Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p>Actividad N° 1: Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación</p>	<p>La principal dificultad, radica en lo complejo que se hace realizar los procesos de licitación, debido a la escasez de oferentes en la zona y/o porque estos no cumplen la mayoría de las veces con todos los requerimientos.</p>	<p>Se recomienda buscar y proponer nuevas alternativas que mejoren los procesos licitatorios en la zona.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Irene Mella Villegas e Ingrid Fernández Risco, Asistentes Sociales de la Agencia Regional Valdivia.</p>
--	--	--	--	--

	<p>En el mes de abril de 2008, se dio inicio a esta actividad, con la elaboración de un informe para determinar las zonas dónde no se han realizado cursos de capacitación de asistencia social en los dos últimos años. Así pues en el Programa de Capacitación 2009 se incorporó la ejecución de un curso o taller para la ciudad de Angol, ciudad que cuenta con un número importante de beneficiarios/as de CAPREDENA, actualmente tiene una agrupación de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas y no ha recibido cursos de capacitación en los dos últimos años.</p> <p>Actividad N° 2: "Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada" Esta actividad aún no ha sido realizada, ya que la Agencia Regional estima que es importante primero tener claro las fechas de realización de la capacitación y después difundir los cursos a la ciudad seleccionada.</p> <p>Actividad N° 3: Licitación de cursos o talleres. En el mes de mayo del presente, se realizó el Proceso de Licitación N° 721-94-L109, llamado "Curso guardia de seguridad OS-10 para Angol".</p> <p>Actividad N° 4: <i>Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>			
--	--	--	--	--

<p>Complementariedad</p>	<p>Objetivo 1: Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Valdivia.</p> <p><i>Actividad 1: Establecer un diagnóstico común con el SENAMA, incorporando a las otras regiones de la jurisdicción.</i></p> <p>En el mes de marzo, se realizó una reunión de trabajo entre SENAMA y CAPREDENA Regional en la que se analizaron los logros y brechas alcanzados el año 2008, concluyéndose de que en el presente año se continuarán prestando apoyo y colaboración mutua y coordinando en conjunto las actividades de información, capacitación y asesorías de orientación para la postulación a los distintos proyectos que hacen las agrupaciones de adultos mayores, así como en otras materias que sean de interés.</p> <p>Además, se realizó una reunión con SENAMA de la Región de la Araucanía, la que concluyó con la firma de un segundo convenio de colaboración. Esta actividad fue realizada en la ciudad de Temuco, el 07 de mayo, de manera de extender los beneficios a los/as imponentes de CAPREDENA de esta región.</p> <p><i>Actividad 2: Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p>	<p>Actualmente se está trabajando satisfactoriamente en el cumplimiento del objetivo con SENAMA. No obstante lo anterior se puso en conocimiento al nivel central la complejidad existente para contactarse con las entidades superiores de las tres regiones en las cuales tiene jurisdicción la Agencia Regional de Valdivia. En este contexto es necesario que Casa Matriz apoye a través de una estrategia que permita obtener una mejor llegada con las autoridades de la región y con ello lograr la ejecución de las actividades que están pendientes a la fecha.</p>	<p>Se recomienda asegurar la obtención de recursos que permitan el traslado de los/as funcionarios/as en la ejecución de las actividades que se comprometan en el acuerdo entre las instituciones en cuestión y a su vez canalizar a través de la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales (UCA) el acercamiento con las entidades superiores de la región de Los Ríos.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
--------------------------	--	--	--	--

	<p>Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: <i>Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA <p>Actividad 1: <i>Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel central.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 2: <i>Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región (conforme indicadores etapa IV).</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con las entidades de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 4: <i>Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>			
--	--	--	--	--

<p>Información</p>	<p>Objetivo 1: Oferta de información al GORE.</p> <p><i>Actividad 1: Coordinar reunión de trabajo con el GORE Regional a fin explicar Misión, funciones y naturaleza del servicio.</i></p> <p>En el mes de abril del presente, se realizaron gestiones por medio de correo electrónico para solicitar reuniones de trabajo con los encargados del PMG Gestión Territorial de los Gobiernos Regionales de la Región de Los Ríos y de Los Lagos, con el fin de dar a conocer las actividades que actualmente están comprometidas con respecto a la oferta de información de CAPREDENA y posteriormente darles cumplimiento.</p> <p><i>Actividad 2: Definir en conjunto con el GORE formato, contenido y periodicidad de la información e interés regional que requiere de la Agencia.</i></p> <p>Con fecha 05 de mayo se firmó acta de reunión entre el Encargado del PMG de Gestión Territorial de la Agencia Regional y el Encargado del PMG de Gestión Territorial del Gobierno Regional de Los Ríos.</p> <p>En dicha reunión, el Encargado del PMG del GORE solicitó el envío de la siguiente información por parte de de CAPREDENA a nivel Regional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monto de inversiones o 	<p>Actualmente se está llevando a cabo satisfactoriamente la ejecución de los dos objetivos trazados en el Programa de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales.</p>	<p>No se sugieren recomendaciones para la ejecución de los dos objetivos asociados este Programa de Trabajo.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL) Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</p>
--------------------	--	---	--	--

	<p>subsídios (en caso de que como servicio regional se realicen) en la región y su distribución o focalización dentro de la región, en formato Excel.</p> <p>2. Número de beneficiarios con que cuenta CAPREDENA y su distribución por sexo, en formato Excel.</p> <p>3. Distribución espacial de los beneficiarios (comuna, provincia), en formato Excel. Además, se deja establecido que la información señalada precedentemente podrá ser enviada vía electrónica al encargado(a) del PMG y que su periodicidad será una vez al año.</p> <p>Actividad 3: <i>Solicitar aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información.</i></p> <p>La aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información, fue consensuada en la reunión sostenida entre los representantes de las instituciones y quedó establecida en el acta de la reunión.</p> <p>Objetivo 2: Provisión de información</p> <p>Actividad 1: <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el Gore.</i></p> <p>Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 2: <i>Extraer la información</i></p>			
--	---	--	--	--

	<p>de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE. Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 3: Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional. Actividad en proceso de ejecución.</p>			
--	---	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE PUNTA ARENAS

Región de Magallanes y la Antártica Chilena

**Etapa 3. Avances en la Implementación del Programa de Trabajo
Gestión Territorial 2009.**

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web. Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	8.3%	Cumple	8.3%
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	8.3%	Cumple	8.3%
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	8.3%	*	*
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.	AGENCIA REGIONAL PUNTA	• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA	8.3%	Cumple	8.3%
			2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al		• Oficio o	8.3%	Cumple	8.3%

<p>con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>ARENAS (APA)</p>	<p>correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</p>	<p>8.3%</p>	<p>*</p>	<p>*</p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)</p>	<p>• Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a</p>	<p>8.3% 8.3% 8.5%</p>	<p>Cumple Cumple *</p>	<p>8.3% 8.3% *</p>

					UCA			
4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100		1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.	8.3%	Cumple	8.3%
			2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.		• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	8.3%	Cumple	8.3%
			3. Coordinar la incorporación de ajustes.			8.5%	*	*

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración mutua entre la Agencia Regional CAPREDENA y DIBAM Punta Arenas.	Dado el perfil de nuestros / as usuario / as se identifica una falta de conocimiento en tecnologías de información, a fin de acceder a los servicios en línea de la Caja.	Punta Arenas y Puerto Natales	Agencia Regional CAPREDENA Punta Arenas y DIBAM Regional	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos Fórmula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100		1. Actualizar diagnóstico conjunto 2009, especificando territorio a intervenir.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Acuerdo escrito formalizado por las partes.	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Suscribir acuerdo de complementariedad		• Programa de Trabajo	14.3%	Cumple	14.3%
			3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades		• Informe de evaluación remitido a UCA	14.3%	Cumple	14.3%
			4. Evaluar acción de complementariedad			14.3%	*	*

			d e informar al nivel central.					
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:	Porcentaje de hitos cumplidos Fórmula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100		1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) 2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente • Actas de reuniones • Oficio con solicitud de aprobación del programa 	14.3%	*	*
<ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA 						14.3%	*	*
						14.2%	*	*

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPPREDENA. 2. Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma. 3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad. 	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1 y 2 cumplidas durante el año 2008, con fecha 16 de septiembre se establecieron con la Encargada del PMG GT del GORE Magallanes los contenidos, formato y periodicidad de la misma .Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE • Acta de reunión • Informe de la gestión realizada para cumplir con los 	49.9%	*	*

					objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)			
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE. 2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE. 3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional. 	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico con información de interés regional. • Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a UCA 	16.7%	*	*
						16.7%	*	*
						16.7%	*	*

Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY		
---------------------------------	--------	--	--------	--	--------	--------	--	--

*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas
--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p>Producto Estratégicos: Servicios Previsionales.</p> <p>Objetivo N° 1 "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000."</p> <p>Actividad N° 1 <i>Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En el mes de febrero se definieron los funcionarios responsables a cargo del sistema RECOP y de dar respuesta a los/as usuarias/as de la Agencia Regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Paola Aguilar Muñoz -Cindy Yañez Mancilla <p>Posteriormente en el mes de abril se estableció el cronograma de capacitación a implementar en las distintas Agencias Regionales,</p>	<p>Adicionalmente y en el marco de la ejecución del Programa de Gestión Territorial propiamente tal se han desarrollado tres iniciativas, a) Continuar con la política de acercamiento a las agrupaciones de personal en retiro; para ello el agente regional y funcionarios de la agencia, se han reunido con todas las directivas y han participado de reuniones y actividades con las agrupaciones.</p> <p>Por otra parte se ha enviado folletería y prensa "Gente Grande" a las distintas agrupaciones de personal en retiro.</p> <p>Finalmente en el marco de acercar la Agencia a los imponentes, se llevó a cabo en conjunto con la Caja de Compensación Los Andes una exhibición gratuita para nuestros imponentes de la película "El Regalo" actividad en la que participaron 70 imponentes.</p>	<p>No se han encontrado dificultades para el desarrollo de este objetivo, al contrario se ha contado con gran entusiasmo por parte de los/as imponentes de la región.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>

	<p>definiéndose para la Agencia de Punta Arenas los días 25 y 26 de junio.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i></p> <p>La actividad se llevó a cabo los días 25 y 26 de junio, jornadas en las que se entregó antecedentes respecto a la Norma ISO 9001:2000, el sistema RECOP y orientaciones básicas respecto de Gestión Territorial.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras Actividad en proceso de ejecución.</i></p> <p>Objetivo N° 2: "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i></p> <p>El programa de oficinas móviles fue comunicado a casa matriz mediante oficio. En él se definen como territorios a visitar las ciudades de Punta Arenas, Porvenir, Puerto Natales, Puerto Williams, entre los meses de Mayo y Noviembre del 2009.</p>	<p>No se ha requerido medida de la autoridad en el desarrollo del objetivo.</p>	<p>No se han detectado dificultades, por lo cual no se generan recomendaciones.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	--	---	---	---

	<p>Actividad N° 2: <i>Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido.</i></p> <p>Actualmente se encuentran notificados las respectivas Agrupaciones de Personal en Retiro donde se ejecutaran físicamente las Oficinas Móviles. Tales notificaciones se han realizado mediante oficios a las Agrupaciones respectivas. Además y como otro medio de difusión se publicó en la página web de CAPREDENA la ejecución de estas Oficinas Móviles.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</i></p> <p>Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo N° 3: "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i></p> <p>En el mes de mayo se remitió oficio al Sr. Coordinador de Agencias Regionales de CAPREDENA adjuntando el catastro realizado de las Unidades y Reparticiones de las Fuerzas Armadas pertenecientes a la jurisdicción de la Agencia</p>	<p>La mayor dificultad presentada radica en la obtención de la información por parte de las Unidades de las Fuerzas Armadas asentadas en la jurisdicción de la Agencia, ello debido al carácter de reservada de la información que se solicita.</p>	<p>Se debe cambiar estrategia para generar información de este objetivo atendida la dificultad para recabar información, atendido que las FF.AA. por lo establecido en su ley orgánica deben guardar secreto de los integrantes de sus filas. Solo se podrá generar información a nivel general.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	---	--	---

	<p>Regional.</p> <p>En este contexto se puede mencionar que en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena se asientan la V División de Ejército, la IV Brigada Aérea y la III Zona Naval</p> <p><i>Actividad N° 2: Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>En el mes de mayo mediante oficios dirigidos a la V División de Ejército, la IV Brigada Aérea y la III Zona Naval se solicitó información respecto de las variables: total casos, sexo y cargo a las comandancias de personal de la Región Militar Austral.</p> <p>A la fecha esta Agencia ha recibido respuesta del la V División de Ejército y de la IV Brigada Aérea; Ejército señaló mediante oficio que la información solicitada por parte de la Agencia Regional no es factible de ser remitida por tratarse de materias sensibles para la institución. FACH por su parte dio respuesta mediante oficio, señalando que la información debe ser solicitada directamente al Estado Mayor de la Fuerza Aérea.</p> <p>Finalmente en junio, la III Zona Naval de la Armada de Chile envió información requerida a la Agencia</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Regional mediante documento adjunto, solicitando además mantener la reserva de ella.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Elaborar informe semestral en base al objetivo.</i> Actualmente se está elaborando informe con la información recolectada de parte de la Armada de Chile.</p> <p>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</p> <p>Objetivo N° 4: "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p>Actividad N° 1: <i>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</i> El informe fue elaborado y posteriormente enviado con las modificaciones propuestas en el mes de Marzo a la Sra. Jefa del DAS.</p> <p>Actividad N° 2: <i>Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento</i> Se efectuó la reunión el día 8 de Mayo, en tal oportunidad se firmó un acta que contempla las temáticas</p>	<p>De acuerdo al cronograma trazado por el Departamento de Asistencia Social las actividades propias de la Agencia se encuentran terminadas.</p>	<p>No se presentan recomendaciones para la ejecución del objetivo.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	--	--	---

	<p>abordadas.</p> <p>Actividad N° 3: <i>Coordinar la incorporación de ajustes</i> Esta actividad se efectuó mediante el envío de correo electrónico dirigido a la Sra. Jefa del Departamento de Asistencia Social en el mes de Junio, en el cual se exponen las propuestas de mejoras al Instrumento de Evaluación Socioeconómica de parte de esta Agencia Regional.</p>			
Complementariedad	<p>Objetivo: Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.</p> <p>Actividad 1: <i>Actualizar diagnóstico conjunto 2009, especificando territorio a intervenir.</i> En el mes de marzo la Agencia Regional se reunió con DIBAM Región de Magallanes. En esta oportunidad DIBAM se comprometió a capacitar en alfabetización digital a un grupo de a lo menos 11 pensionados/as de CAPREDENA de la Región.</p> <p>Actividad 2: <i>Suscribir acuerdo de complementariedad.</i> El acuerdo de complementariedad fue suscrito el día 31 de Marzo, mediante firma del acta correspondiente y en el que cada parte se compromete a: DIBAM capacitar a lo menos 11</p>	<p>Actualmente se están llevando a cabo las diferentes actividades asociadas al cumplimiento del Programa de Complementariedad trazado. No obstante las mayores dificultades se presentan al momento de generar lazos con las entidades superiores de la región. En este contexto se informa al nivel central tal complejidad y se solicita además establecer una estrategia de apoyo para lograr el cumplimiento de las actividades definidas para el año 2009.</p>	<p>Una de las recomendaciones a considerar es la necesidad de generar nuevas vías de motivación para que los/as imponentes y pensionados/as de CAPREDENA sientan interés y asistan a los cursos de capacitación y actividades ofrecidas por la institución.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>

	<p>pensionados/as de CAPREDENA de la Región y la Agencia Regional se compromete a ofrecer el Coffe Break respectivo, proveer la población participante y organizar la ceremonia final de graduación.</p> <p>Actividad 3: <i>Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i> El programa de trabajo fue definido el día 31 de marzo y se formalizó mediante acta de acuerdo.</p> <p>Actividad 4: <i>Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central</i> Actualmente se está llevando a cabo el primer curso de capacitación.</p> <p>Objetivo 2: Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intendente y/o Gabinete Regional • SEREMI y/o Gabinete Sectorial • Gobernador o CTA. <p>Actividad 1: Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Actividad 2: <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</i> En el mes de marzo la Agencia</p>		<p>Una de las recomendaciones a considerar es la necesidad de generar nuevas vías de motivación para que los/as imponentes y pensionados/as de CAPREDENA sientan interés y asistan a los cursos de capacitación y actividades ofrecidas por la institución.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	--	---	---

	<p>Regional se reunió con la Gobernación Provincial de Magallanes con la finalidad de presentar la institución ante la entidad y manifestar el interés de la institución por mantener las buenas relaciones existentes y realizar actividades en conjunto en beneficio de los pensionados de CAPREDENA de la Región de Magallanes.</p> <p><i>Actividad 3: Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p>			
Información	<p>Objetivo 1: Oferta de información al GORE</p> <p><i>Actividad 1: Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA.</i> Esta actividad fue cumplida en el mes de septiembre del año 2008. No obstante en el mes de marzo del presente año el actual Agente de Punta Arenas sostuvo una reunión con la Gobernadora Provincial de Magallanes.</p> <p><i>Actividad 2: Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i> Actividad cumplida el año 2008</p>	<p>El año 2009 se han restablecido los lazos y relaciones entabladas el año 2008. No obstante es necesario canalizar el contacto con el Encargado de Gestión Territorial de la Región de Magallanes a través del nivel central.</p>	<p>Se recomienda mantener la actual participación que se ha logrado con las distintas entidades de la región y se compromete a realizar las gestiones que permitan generar instancias de acercamiento con las autoridades superiores de la región y el Gobierno Regional.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>

	<p>Actividad 3: <i>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i> Actividad en proceso de ejecución.</p> <p>Objetivo 2: Provisión de información</p> <p>Actividad 1: <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i> Actividad en proceso de ejecución</p> <p>Actividad 2: <i>Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i> Actividad en proceso de ejecución</p> <p>Actividad 3: <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i> Actividad en proceso de ejecución</p>	<p>El año 2009 se han restablecido los lazos y relaciones entabladas el año 2008. No obstante es necesario canalizar el contacto con el Encargado de Gestión Territorial de la Región de Magallanes a través del nivel central.</p>	<p>Se recomienda mantener la actual participación que se ha logrado con las distintas entidades de la región y se compromete a realizar las gestiones que permitan generar instancias de acercamiento con las autoridades superiores de la región y el Gobierno Regional.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	---	---	---